



Dampak Waktu Tanggap Pelayanan Terhadap Persepsi Mutu dan Kepuasan Pasien di Unit Gawat Darurat

Shaeny Putri Amalia¹, Bayu Anggileo Pramesona², Muhammad Maulana³, Dwita Oktaria³

¹Program Studi Pendidikan Dokter, Fakultas Kedokteran Universitas Lampung

²Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kedokteran Universitas Lampung

³Bagian Pendidikan Kedokteran, Fakultas Kedokteran Universitas Lampung

Korespondensi: Bayu Anggileo Pramesona, alamat Jl. Prof. Dr. Ir. Sumantri Brojonegoro No. 1, Kota Bandar Lampung, Lampung, hp 081274004767, e-mail: bayu.pramesona@fk.unila.ac.id

Received : 10 Desember 2025

Accepted : 17 Desember 2025

Published : 22 Desember 2025

ABSTRAK: Waktu tanggap pelayanan merupakan salah satu indikator utama mutu layanan di unit gawat darurat, karena berkaitan langsung dengan keselamatan, kenyamanan, dan pengalaman pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak waktu tanggap terhadap persepsi mutu dan kepuasan pasien. Metode yang digunakan adalah studi literatur naratif berdasarkan 20 artikel ilmiah terbitan 2019-2025 yang diperoleh melalui basis data bereputasi seperti Google Scholar, PubMed, ScienceDirect, dan DOAJ. Hasil kajian menunjukkan bahwa waktu tanggap yang cepat berkontribusi signifikan terhadap peningkatan persepsi positif terhadap kualitas layanan, memperkuat kepercayaan pasien, serta meningkatkan tingkat kepuasan dan loyalitas. Sebaliknya, waktu tanggap yang lama terbukti menurunkan persepsi mutu, meningkatkan ketidakpuasan, dan memperburuk pengalaman pelayanan secara keseluruhan. Temuan ini menegaskan bahwa ketepatan waktu merupakan faktor krusial dalam penyelenggaraan layanan unit gawat darurat, dan peningkatan manajemen alur pasien serta koordinasi tenaga medis sangat diperlukan untuk menghasilkan mutu layanan dan kepuasan pasien yang optimal.

Kata kunci: waktu tanggap, waktu tunggu, kualitas pelayanan, kepuasan pasien, unit gawat darurat

The Impact of Service Response Time on Patient's Perception of Quality and Satisfaction in the Emergency Unit

ABSTRACT: Service response time is one of the most critical indicators of quality in emergency department services, as it directly affects patient safety, comfort, and overall care experience. This study aims to analyze the impact of response time on patients' perceived service quality and satisfaction. The method used was a narrative literature review based on 20 scientific articles published between 2019 and 2025, which were obtained from reputable databases such as Google Scholar, PubMed, ScienceDirect, and DOAJ. The results indicate that faster response times significantly improve perceived service quality, strengthen patient trust, and lead to higher satisfaction and loyalty. Conversely, prolonged response times decrease perceived quality, increase dissatisfaction, and negatively affect the overall care experience. These findings highlight that timeliness is a key determinant of emergency department service performance, and improvements in patient flow management and medical team coordination are essential to ensure optimal service quality and patient satisfaction.

Keyword: response time, waiting time, service quality, patient satisfaction, emergency department

DOI : 10.23960/jka.v12i2.pp97-106

PENDAHULUAN

Pelayanan medis di Unit Gawat Darurat (UGD) merupakan salah satu aspek krusial dalam sistem kesehatan, karena UGD berfungsi

sebagai garis depan penanganan pasien yang membutuhkan perawatan segera. Dalam konteks ini, waktu tanggap pelayanan menjadi indikator penting yang memengaruhi persepsi

mutu layanan dan tingkat kepuasan pasien. Waktu tanggap yang cepat tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pasien, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan terhadap pelayanan medis yang diberikan¹.

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa respons yang cepat terhadap kebutuhan pasien di UGD berkorelasi positif dengan persepsi mutu dan kepuasan pasien. Takele et al.¹ menekankan bahwa waktu tunggu yang lama secara signifikan menurunkan kepuasan pasien dan dapat menimbulkan persepsi negatif terhadap kualitas layanan di rumah sakit. Hal ini diperkuat oleh Abidova et al.² yang menemukan bahwa waktu tanggap yang lebih cepat dalam layanan darurat berkontribusi langsung pada persepsi positif pasien, serta meningkatkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan medis. Selain itu, komunikasi yang bersifat personal dan responsif dalam berbagai titik interaksi klinis di UGD juga berperan penting dalam membentuk pengalaman pasien yang positif³.

Pasca pandemi COVID-19, efisiensi waktu tanggap menjadi semakin penting. Strategi pengoptimalan jalur perawatan dan implementasi metode Lean terbukti efektif dalam mengurangi waktu tunggu pasien, meningkatkan kepuasan, dan memperbaiki persepsi mutu layanan. Hussein et al.⁴ menyatakan bahwa pendekatan Lean dalam penataan proses pelayanan UGD dapat mempercepat waktu tanggap dan meningkatkan kualitas pengalaman pasien serta kepuasan staf medis. Pendekatan ini selaras dengan model SERVPERF yang digunakan dalam analisis kepuasan pasien, yaitu dimensi responsivitas dan keandalan memiliki pengaruh signifikan terhadap persepsi kualitas layanan di UGD⁵.

Meskipun berbagai penelitian telah menegaskan pentingnya waktu tanggap dalam meningkatkan persepsi mutu dan kepuasan pasien di UGD, hingga kini masih ditemukan adanya kesenjangan antara standar pelayanan

yang diharapkan dan realitas di lapangan. Permasalahan utama yang sering dihadapi rumah sakit adalah tingginya angka waktu tunggu pasien yang disebabkan oleh keterbatasan sumber daya, tingginya volume kunjungan, serta ketidakefisienan proses triase.⁸ Kondisi ini menyebabkan terjadinya penumpukan pasien, meningkatnya tingkat stres pasien dan keluarga, serta memburuknya persepsi mereka terhadap mutu layanan kesehatan^{9,10}. Hal ini menunjukkan adanya kebutuhan mendesak untuk intervensi sistemik dalam pengelolaan waktu tunggu dan length of stay (LOS) di UGD¹⁸.

Dengan demikian, melalui pendekatan studi literatur naratif, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak waktu tanggap pelayanan terhadap persepsi mutu dan kepuasan pasien di UGD, sehingga hasil kajian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi berbasis bukti bagi rumah sakit dalam merumuskan kebijakan yang tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga membangun pengalaman pasien yang lebih positif dan berkelanjutan.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan studi literatur naratif (narrative literature review) yang bertujuan untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan mensintesis temuan penelitian terkait dampak waktu tanggap pelayanan terhadap persepsi mutu dan kepuasan pasien di Unit Gawat Darurat (UGD). Proses pengumpulan data dilakukan dengan menelusuri artikel ilmiah melalui beberapa basis data bereputasi seperti Google Scholar, PubMed, ScienceDirect, dan DOAJ. Kata kunci yang digunakan mencakup “waktu tanggap UGD,” “waktu tunggu pasien,” “kepuasan pasien,” “mutu pelayanan UGD,” dan “emergency department service quality.” Kriteria inklusi dalam penelitian ini meliputi artikel yang dipublikasikan dalam rentang waktu 2019–2025, relevan dengan topik UGD, dan menyediakan data empiris terkait waktu tunggu, persepsi mutu, atau kepuasan pasien.

Artikel yang tidak memuat data empiris, duplikasi publikasi, atau tidak relevan dengan topik penelitian dikeluarkan dari analisis.

Proses analisis dilakukan melalui pendekatan *content analysis*, di mana setiap artikel yang lolos seleksi dianalisis berdasarkan variabel inti, yaitu waktu tanggap pelayanan, dimensi mutu layanan, dan tingkat kepuasan pasien. Informasi dari tiap studi kemudian dibandingkan untuk mengidentifikasi pola, persamaan, serta perbedaan hasil penelitian. Analisis juga melibatkan penilaian terhadap metode penelitian dari setiap artikel, sehingga hasil sintesis tidak hanya menggambarkan temuan akhir dari masing-masing studi, tetapi juga mempertimbangkan kualitas metodologisnya. Dengan cara ini, penelitian dapat menyajikan pemahaman menyeluruh mengenai bagaimana waktu tanggap memengaruhi persepsi mutu dan kepuasan pasien di UGD.

Hasil sintesis literatur kemudian digunakan untuk merumuskan implikasi manajerial dan rekomendasi strategis bagi rumah sakit dalam meningkatkan kinerja UGD. Pendekatan ini memungkinkan penelitian untuk tidak hanya memetakan hubungan antar variabel berdasarkan bukti-bukti penelitian sebelumnya, tetapi juga memberikan gambaran komprehensif mengenai praktik terbaik (*best practices*) yang dapat diterapkan untuk memperbaiki waktu

tanggap pelayanan. Metode literature review dipilih karena mampu memberikan gambaran luas dan mendalam mengenai isu yang diteliti, terutama dalam konteks meningkatnya perhatian terhadap kualitas pelayanan kesehatan pascapandemi.

Hasil

Kajian literatur yang dilakukan terhadap berbagai penelitian seperti yang tertera pada Tabel 1, terkait waktu tanggap, kualitas layanan, dan kepuasan pasien di unit gawat darurat, menunjukkan bahwa sebagian besar studi menegaskan pentingnya kecepatan respons dalam membentuk persepsi mutu layanan kesehatan. Literatur yang dianalisis mencakup berbagai metode penelitian, mulai dari survei kuantitatif, evaluasi feasibility, mixed-methods, hingga systematic review, yang memperkaya pemahaman mengenai faktor-faktor penentu kepuasan pasien. Temuan awal memperlihatkan bahwa dimensi waktu seperti *waiting time*, *response time*, dan efisiensi alur layanan berperan signifikan dalam menentukan pengalaman pasien, baik di UGD maupun pelayanan kesehatan lain yang memiliki karakteristik serupa. Selain itu, sejumlah penelitian juga menyoroti peran faktor tambahan seperti empati, koordinasi tim, motivasi perawat, serta kinerja dokter, yang secara tidak langsung memengaruhi persepsi pasien terhadap mutu layanan

Tabel 1. Karakteristik Artikel Penelitian

No	Peneliti	Tahun	Judul	Metode	Populasi	Hasil Utama
1	Eva Serhal et al.	2020	Client satisfaction and Experience With Telepsychiatry	Survei, validasi instrument, faktor analisis	274 pasien telepsychiatry	Waktu tanggap & keamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien
2	Azza H. M. Hussein et al.	2025	Streamlining Emergency Nursing Care Post-Pandemic	Mixed-methods. Lean tools (VOP, VOC, VOB)	100 pasien + 90 wawancara pasien + 64 staf	Waktu tunggu lama → kepuasan menurun; Lean menurunkan waktu konsultasi
3	Almohaya, Batchelor & Arruda	2025	Effectiveness of Mathematical and Simulation Models in ED	Systemic Literature Review (112 studi)	Pasien IGD (beragam studi SLR)	Timeliness/waktu tanggap paling dominan

No	Peneliti	Tahun	Judul	Metode	Populasi	Hasil Utama
4	Aldus et al.	2022	ED-Based GP Streaming and Treatment Service	Feasibility study, mixed evaluation	Pasien IGD yang menggunakan GP streaming	memengaruhi mutu layanan ED 96% pasien dilayani <1 jam; discharge cepat meningkatkan kepuasan
5	Wemona, Natalia, & Octaviani	2025	Analysis of Patient Satisfaction in the ED Using SERVPERF	Survei kuantitatif, PLS-SEM	150 pasien IGD RS Gotong Royong Surabaya	Responsiveness & Emphaty paling kuat meningkatkan kepuasan
6	Mashoufi et al.	2023	Data Quality Assesment in EMS	Kuantitatif restropektif	384 pasien EMS	Ketidaktepatan dokumentasi memengaruhi mutu-timeliness buruk
7	Choon Wei Low	2025	Customer-Centric Shipping Service Quality	Survei kuantitatif	300 responden pengguna layanan logistik	Timeliness tidak signifikan; keakuratan & informasi signifikan (non-medis)
8	Haninda Pundhiningtyas	2025	HEALTHQUAL and Customer Satisfaction	survei + ANNOVA	Pasien Healthcare Facility XYZ Surabaya	Kenyamanan ruang tunggu & kemudahan prosedur signifikan; timeliness tidak
9	Bintari et al.	2025	Influence of Service Quality on Outpatient Satisfaction	Survei kuantitatif regresi linier	100 pasien rawat jalan	Reability & Responsiveness paling berpengaruh pada kepuasan
10	Rahman et al.	2025	Response Time and Satisfaction in ED	Observasion al, cross-sectional, kolerasional	100 pasien IGD	Respon cepat sangat berhubungan dengan kepuasan (p=0.000; r=0.639)
11	Dwi Yuliani	2025	Analysis of Patient Satisfaction with Emergency Services at Prabumulih City Hospital	Kuantitatif, cross-sectional chi-square & regresi logistik	99 pasien IGD	Semua dimensi kualitas (reability, responsiveness, assurance, emphaty, tangibility)
12	Nurul Muzamil, Dwi Retno Sulistyaningsih, Erna Melastuti	2025	Hubungan Response Time Perawat dengan Kepuasan Pasien di IGD RSU Islam Harapann Anda Kota Tegal	Observasion al analitik, cross-sectional, Chi-Square	92 pasien IGD	Response time cepat berhubungan signifikan dengan kepuasn (OR=6.545; p=0.001)
13	Feby Wulansari	2025	Effectiveness of Emergency Department Patient Services	Kuantitatif, SEM (path analysis)	55 perawat IGD-rawat inap	Kompetensi & koordinasi tim → efektivitas layanan; motivasi rendah

No	Peneliti	Tahun	Judul	Metode	Populasi	Hasil Utama
			in Terms of Nurse Competence, Team Coordination, and Work Motivation			menyebabkan keterlambatan transfer pasien
14	Tati Susilawati, Duta Liana, Rina Anindita	2025	Impact of Management Commitment and Safety Culture on Risk Management through Nurse Involvement	Kuantitatif, SEM	55 perawat	Komitmen manajemen & budaya keselamatan, meningkatkan efektivitas layanan; motivasi rendah menyebabkan keterlambatan transfer pasien
15	Riesa Meilana, Bambang Kusbandrijo, Achluddin I. Rochim	2024	Pengaruh Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pasien Gawat Darurat RSUD Balangan	Kuantitatif, regresi	93 pasien IGD	Kepercayaan & kualitas layann berpengaruh signifikan terhadap kepuasan
16	Haein Na, Amanda Oakley	2023	Timeliness of Diagnosis and Treatment of Cuteneous Melanoma	Audit klinis restrospektif	148 pasien melanoma/ MIS	Keterlambatan diagnostic & terapi signifikan; kepaatuhan standar waktu sangat rendah di rumah sakit
17	Liany Theresia Mokoginta, Hananiel M. Gunawan	2025	Analysis of Information on Delays, Dovtor's Performance, Waiting Time, Accessibility toward Trust via satisfaction & Perceived Quality	Survei kuantitatif	127 pasien IGD	Waiting time, akses, kinerja dokter memengaruhi trust melalui kepuasan & perceived quality
18	Suyatno & Kusnanto	2024	The Relationship of ED Service Response Time with Patient Satisfaction at Duren Sawit Hospital	Analitik, cross-sectional	75 pasien IGD	Response time signifikan terhadap kepuasan (p=0.000)
19	Abrar Bakry Malik	2025	Influence of ED Crowding on Patient Safety and Care	Deskriptif, cross-sectional	40 tenaga Kesehatan IGD	Overcrowding meningkatkan insiden keselamatan, namun tidak

No	Peneliti	Tahun	Judul	Metode	Populasi	Hasil Utama
			Quality (War Context)			memengaruhi persepsi kualitas keseluruhan
20	Didik Wahyudi, Achmad Kusyairi, R. Endro Sulistyio	2025	Correlation Between Nurse Response Time and Service Quality and Family Satisfaction in Emergency Unit	Kuantitatif, correlational , MANNOVA	48 keluarga pasien + 5 perawat	Response time cepat berpengaruh signifikan pada kualitas layanan (p=0.022) dan kepuasan keluarga (p=0.001)

Sumber: Google Scholar, PubMed, ScienceDirect, dan DOAJ

Analisis tabel karakteristik artikel menunjukkan pola temuan yang relatif konsisten, yaitu bahwa mayoritas penelitian menempatkan waktu tanggap sebagai variabel kunci yang berdampak langsung pada kepuasan pasien. Studi-studi yang dilakukan pada konteks UGD secara khusus menegaskan bahwa respons cepat tidak hanya meningkatkan penilaian pasien terhadap mutu pelayanan, tetapi juga meningkatkan rasa percaya dan kenyamanan selama proses perawatan. Faktor-faktor sistemik seperti *overcrowding*, motivasi perawat, kompetensi staf, serta keakuratan dokumentasi juga muncul sebagai determinan yang memengaruhi kualitas waktu tanggap dan, pada akhirnya, kepuasan pasien

Pembahasan

Hasil kajian literatur menunjukkan bahwa waktu tanggap pelayanan, yang meliputi *waiting time* dan *response time*, merupakan determinan utama dalam membentuk persepsi mutu layanan serta kepuasan pasien di unit gawat darurat. Berbagai penelitian konsisten menyatakan bahwa semakin cepat waktu tanggap, semakin tinggi tingkat kepuasan yang dilaporkan pasien. Zahirah dan Hurriyati¹⁹ menyatakan bahwa waktu tunggu membentuk pengalaman emosional pasien selama berada dalam proses layanan, sehingga keterlambatan dapat menciptakan kecemasan dan penilaian negatif terhadap mutu layanan. Temuan ini sejalan dengan Khadafi et al.²⁰ yang menegaskan

bahwa waktu tunggu memiliki hubungan signifikan dengan tingkat kepuasan pasien, terutama dalam konteks layanan yang membutuhkan respons cepat seperti UGD. Penelitian Hidayat et al.²¹ juga memperkuat bukti tersebut dengan menyatakan bahwa kesesuaian waktu tanggap merupakan komponen utama dalam kualitas layanan gawat darurat.

Selain hubungan langsung antara waktu tanggap dan kepuasan, dimensi mutu pelayanan juga muncul sebagai faktor mediasi penting. Karundeng et al.²² menunjukkan bahwa kualitas layanan secara keseluruhan, termasuk ketepatan waktu, keandalan tenaga kesehatan, dan empati, berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kepuasan pasien. Hal ini diperluas oleh Wulandari dan Keni²³, yang menemukan bahwa persepsi pasien terhadap kualitas layanan dan waktu tunggu bekerja bersama-sama dalam meningkatkan kepuasan dan kemungkinan kunjungan ulang. Dalam UGD, kualitas layanan bahkan menjadi penentu loyalitas pasien sebagaimana ditemukan oleh Nurjanah et al.²⁴ yang menegaskan bahwa seluruh dimensi mutu pelayanan di UGD memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien. Model hubungan ini diperkuat kembali oleh Wiranata dan Handoyo²⁵ yang menemukan bahwa kepuasan bertindak sebagai mediator antara waktu tunggu, kualitas layanan, dan loyalitas pasien. Demikian pula Sudibyo dan Keni²⁶ menemukan bahwa waktu tunggu, kualitas layanan, dan

kepercayaan bekerja secara simultan dalam mempengaruhi kepuasan pasien.

Beberapa penelitian menegaskan bahwa intervensi sistemik melalui manajemen proses dapat menurunkan waktu tanggap dan pada akhirnya meningkatkan persepsi mutu layanan. Pendekatan Lean yang diterapkan oleh Hussein et al.²⁷ misalnya, terbukti efektif dalam memangkas waktu tunggu dan meningkatkan kepuasan baik pada pasien maupun staf perawat. Studi lintas negara oleh Seif et al.²⁸ juga menunjukkan bahwa waktu tunggu yang panjang berhubungan signifikan dengan penurunan kepuasan pasien, sedangkan Habibi et al.²⁹ menambahkan bahwa waktu tunggu dan *length of stay (LOS)* yang tinggi secara langsung menurunkan kepuasan pasien. Penelitian Dwi Yuliani³⁰ lebih jauh menemukan bahwa seluruh dimensi mutu pelayanan UGD secara signifikan terkait dengan kepuasan, dan faktor jaminan (*assurance*) merupakan prediktor paling kuat dalam membentuk persepsi kualitas di UGD.

Selain pada aspek waktu dan mutu, beberapa penelitian menyoroti peran *response time* tenaga kesehatan, khususnya perawat, sebagai elemen kunci yang secara langsung memengaruhi kepuasan. Muzamil et al.³¹ menemukan bahwa *response time* perawat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan nilai *odds ratio* yang menunjukkan dampak kuat terhadap penilaian pasien terhadap kualitas layanan. Penguatan hasil ini terlihat pula pada penelitian Suyatno dan Kusnanto³⁷ yang menunjukkan bahwa *response time* berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien UGD, serta Wahyudi et al.³⁸ yang menemukan bahwa *response* perawat memengaruhi baik kualitas layanan maupun kepuasan keluarga pasien secara langsung.

Faktor organisasi dan sumber daya manusia juga memainkan peran perantara yang memengaruhi efektivitas waktu tanggap. Wulansari³² menemukan bahwa koordinasi tim, kompetensi, dan motivasi perawat berpengaruh pada efektivitas pelayanan, termasuk pada durasi LOS pasien. Sementara

itu, Susilawati et al.³³ menyoroti bahwa komitmen manajemen dan budaya keselamatan berdampak pada keterlibatan perawat, yang jika rendah dapat menyebabkan keterlambatan proses transfer pasien. Beberapa penelitian lain menekankan hubungan antara kepercayaan, persepsi mutu, dan waktu tunggu. Meiliana et al.³⁴ menunjukkan bahwa kepercayaan dan kualitas pelayanan memengaruhi kepuasan pasien UGD, sementara Mokoginta dan Gunawan³⁶ menegaskan bahwa waktu tunggu, kinerja dokter, dan aksesibilitas memengaruhi kepercayaan melalui kepuasan dan persepsi kualitas. Pada konteks yang berbeda, penelitian Na & Oakley³⁵ menegaskan bahwa ketepatan waktu diagnosis dan terapi merupakan indikator penting dalam persepsi mutu layanan, menyoroti bahwa keterlambatan dapat berimplikasi pada risiko kesehatan yang lebih besar.

Hasil pembahasan menunjukkan pola temuan yang konsisten: waktu tanggap pelayanan di UGD memiliki dampak kuat terhadap persepsi mutu dan kepuasan pasien. Semakin cepat pasien menerima respons dan layanan, semakin positif persepsi mereka terhadap mutu layanan yang diberikan. Waktu tanggap juga berperan sebagai prediktor yang seringkali dominan dibandingkan variabel lain dalam memengaruhi kepuasan pasien. Sementara itu, dimensi kualitas layanan seperti keandalan, empati, jaminan, aksesibilitas, dan komunikasi memperkuat hubungan tersebut dengan menjadi faktor mediasi yang membuat pengalaman pasien lebih komprehensif. Temuan antar penelitian memperjelas bahwa peningkatan waktu tanggap tidak dapat dilepaskan dari faktor sistemik seperti efisiensi alur layanan, koordinasi tim, kompetensi staf, serta budaya keselamatan organisasi.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa waktu tanggap bukan hanya aspek operasional, tetapi merupakan indikator mutu layanan yang krusial. Pengelolaan waktu tanggap yang optimal berpotensi meningkatkan kepercayaan, kenyamanan,

kepuasan, dan bahkan loyalitas pasien. Dalam konteks UGD yang serba cepat dan membutuhkan ketepatan, intervensi manajerial seperti Lean, peningkatan koordinasi tim, dan peningkatan kompetensi tenaga kesehatan merupakan langkah strategis yang dapat mendukung perbaikan persepsi mutu dan meningkatkan kepuasan pasien secara berkelanjutan.

Kesimpulan

Waktu tanggap pelayanan (*response time* dan *waiting time*) memiliki pengaruh signifikan dan konsisten terhadap persepsi mutu serta kepuasan pasien di UGD. Waktu tanggap yang cepat terbukti meningkatkan persepsi positif pasien terhadap mutu layanan, memperkuat rasa percaya, menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih baik, serta mendorong loyalitas dan keinginan untuk kembali berobat. Sebaliknya, keterlambatan pelayanan memperburuk persepsi mutu, menurunkan kepercayaan, memicu ketidakpuasan, dan dapat menghambat efektivitas penanganan medis. Secara keseluruhan, temuan penelitian menunjukkan bahwa ketepatan waktu merupakan determinan utama mutu layanan UGD, sehingga rumah sakit perlu memastikan manajemen alur pasien, koordinasi tim, dan kompetensi tenaga kesehatan berjalan optimal demi meningkatkan kualitas layanan, kepuasan, dan keselamatan pasien.

Daftar Pustaka

1. T. Takele, et al., "Assessment patient satisfaction towards emergency medical care and its determinants at Ayder Comprehensive Specialized Hospital, Mekelle, Northern Ethiopia," *PLOS ONE*, vol. 16, no. 1, 2021, doi: 10.1371/journal.pone.0243764.
2. N. Abidova, et al., "Predictors of patient satisfaction and the perceived quality of healthcare in an emergency department in Portugal," *Western Journal of Emergency Medicine*, vol. 21, no. 6, 2020, doi: 10.5811/westjem.2019.9.44667.
3. R. Gabay, et al., "Personalized communication with patients at the emergency department—An experimental design study," *Journal of Personalized Medicine*, vol. 12, no. 10, 2022, doi: 10.3390/jpm12101542.
4. A. Hussein, et al., "Streamlining emergency nursing care post-pandemic: A lean approach for reducing wait times and improving patient and staff satisfaction in the hospital," *BMC Nursing*, 2025, doi: 10.1186/s12912-025-02759-w.
5. A. Wemona, et al., "Analysis of patient satisfaction in the emergency department based on the SERVPERF model," *Jurnal Administrare*, vol. 12, no. 1, 2025, doi: 10.71309/administrare.v12i1.7382.
6. N. Abidova, et al., "The role of confidence/trust in the emergency department," *BMC Research Notes*, 2025, doi: 10.1186/s13104-025-07266-4.
7. H. Hamdan, et al., "Causes and consequences of overcrowding in emergency departments and its impact on patients' care at main governmental hospitals in Gaza Strip: A cross-sectional study," 2025, doi: 10.21203/rs.3.rs-7786644/v1.
8. L. Zahirah and D. Hurriyati, "Waiting with hope: how waiting time shapes patient experience," *Psikostudia Jurnal Psikologi*, vol. 14, no. 3, p. 322, 2025. doi: 10.30872/psikostudia.v14i3.14948.
9. A. Khadafi, T. Triyoso, and U. Keswara, "Hubungan waiting time dengan kepuasan pasien," *J. NurManagelssue*, vol. 2, no. 1, pp. 20–26, 2025. doi: 10.56922/nmi.v2i1.117.
10. N. Hidayat, A. Ahsan, M. Rahayu, and R. Lestari, "Response time, waiting time and service quality in emergency department," *International Journal of Public Health Science*, vol. 9, no. 3, p. 199, 2020. doi: 10.11591/ijphs.v9i3.20435.
11. A. Karundeng, J. Manoppo, and D. Kaunang, "Hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di instalasi gawat darurat RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado," *Jurnal Ners*, vol. 9, no. 3, pp. 5209–5212, 2025. doi: 10.31004/jn.v9i3.48054.
12. D. Wulandari and K. Keni, "Peranan perceived service quality dan perceived

- waiting time dalam meningkatkan kepuasan pasien dan intensi berkunjung kembali di rumah sakit umum daerah," *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, vol. 8, no. 1, pp. 213–227, 2024. doi: 10.24912/jmbk.v8i1.28419.
13. A. Nurjanah, E. Sutrisna, and M. Isa, "Kualitas pelayanan IGD sebagai kunci utama untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien di rumah sakit umum daerah Karanganyar," *Journal of Management and Digital Business*, vol. 5, no. 1, pp. 315–332, 2025. doi: 10.53088/jmdb.v5i1.1584.
 14. J. Wiranata and S. Handoyo, "Pengaruh kualitas layanan dan waktu tunggu terhadap loyalitas melalui kepuasan pasien BPJS Kesehatan di rumah sakit tipe B di Jakarta Utara," *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, vol. 9, no. 2, pp. 237–251, 2025. doi: 10.24912/jmbk.v9i2.33895.
 15. A. Sudibyo and K. Keni, "Peran kualitas layanan, kepercayaan, dan waktu tunggu dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien," *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, vol. 9, no. 2, pp. 195–208, 2025. doi: 10.24912/jmbk.v9i2.33892.
 16. A. Hussein, E. Hashish, B. Abd-Elghaffar, and N. Elliotthey, "Streamlining emergency nursing care post-pandemic: a lean approach for reducing wait times and improving patient and staff satisfaction in the hospital," *BMC Nursing*, vol. 24, no. 1, 2025. doi: 10.1186/s12912-025-02759-w.
 17. S. Seif, J. Shah, A. Chandani, and S. Ali, "The perception of waiting times on patient satisfaction and patient care: a cross-sectional study at a tertiary health care institution in Kenya," *PLOS ONE*, vol. 20, no. 5, p. e0322015, 2025. doi: 10.1371/journal.pone.0322015.
 18. M. Habibi, J. Juando, and C. Ginting, "Hubungan waktu tunggu dan length of stay (LOS) dengan kepuasan pasien," *Jintan Jurnal Ilmu Keperawatan*, vol. 3, no. 02, pp. 144–151, 2023. doi: 10.51771/jintan.v3i02.505.
 19. L. Zahirah and D. Hurriyati, "Waiting with hope: how waiting time shapes patient experience," *Psikostudia Jurnal Psikologi*, vol. 14, no. 3, p. 322, 2025. doi: 10.30872/psikostudia.v14i3.14948.
 20. A. Khadafi, T. Triyoso, and U. Keswara, "Hubungan waiting time dengan kepuasan pasien," *J. NurManagelssue*, vol. 2, no. 1, pp. 20–26, 2025. doi: 10.56922/nmi.v2i1.117.
 21. N. Hidayat, A. Ahsan, M. Rahayu, and R. Lestari, "Response time, waiting time and service quality in emergency department," *International Journal of Public Health Science*, vol. 9, no. 3, p. 199, 2020. doi: 10.11591/ijphs.v9i3.20435.
 22. A. Karundeng, J. Manoppo, and D. Kaunang, "Hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di instalasi gawat darurat RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado," *Jurnal Ners*, vol. 9, no. 3, pp. 5209–5212, 2025. doi: 10.31004/jn.v9i3.48054.
 23. D. Wulandari and K. Keni, "Peranan perceived service quality dan perceived waiting time dalam meningkatkan kepuasan pasien dan intensi berkunjung kembali di rumah sakit umum daerah," *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, vol. 8, no. 1, pp. 213–227, 2024. doi: 10.24912/jmbk.v8i1.28419.
 24. A. Nurjanah, E. Sutrisna, and M. Isa, "Kualitas pelayanan IGD sebagai kunci utama untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Karanganyar," *Journal of Management and Digital Business*, vol. 5, no. 1, pp. 315–332, 2025. doi: 10.53088/jmdb.v5i1.1584.
 25. J. Wiranata and S. Handoyo, "Pengaruh kualitas layanan dan waktu tunggu terhadap loyalitas melalui kepuasan pasien BPJS Kesehatan di rumah sakit tipe B di Jakarta Utara," *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, vol. 9, no. 2, pp. 237–251, 2025. doi: 10.24912/jmbk.v9i2.33895.
 26. A. Sudibyo and K. Keni, "Peran kualitas layanan, kepercayaan, dan waktu tunggu dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien," *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, vol. 9, no. 2, pp. 195–208, 2025. doi: 10.24912/jmbk.v9i2.33892.
 27. A. Hussein, E. Hashish, B. Abd-Elghaffar, and N. Elliotthey, "Streamlining emergency

- nursing care post-pandemic: a lean approach for reducing wait times and improving patient and staff satisfaction in the hospital," *BMC Nursing*, vol. 24, no. 1, 2025. doi: 10.1186/s12912-025-02759-w.
28. S. Seif, J. Shah, A. Chandani, and S. Ali, "The perception of waiting times on patient satisfaction and patient care: a cross-sectional study at a tertiary health care institution in Kenya," *PLoS One*, vol. 20, no. 5, p. e0322015, 2025. doi: 10.1371/journal.pone.0322015.
 29. M. Habibi, J. Juando, and C. Ginting, "Hubungan waktu tunggu dan length of stay (LOS) dengan kepuasan pasien," *Jintan Jurnal Ilmu Keperawatan*, vol. 3, no. 02, pp. 144–151, 2023. doi: 10.51771/jintan.v3i02.505.
 30. D. Yuliani, "Analysis of patient satisfaction with emergency services at Prabumulih City Hospital," *Jurnal Cendekia Medika STIKES Al-Ma'arif*, vol. 10, no. 2, pp. 298–307, 2025. doi: 10.52235/cendekiamedika.v10i2.512.
 31. N. Muzamil, D. R. Sulistyaningsih, and E. Melastuti, "Hubungan response time perawat dengan kepuasan pasien di IGD RSU Islam Harapan Anda Kota Tegal," *Asosiasi Seni Desain dan Komunikasi Visual Indonesia*, vol. 2, no. 4, pp. 82–97, 2025. doi: 10.62383/vimed.v2i4.2316.
 32. F. Wulansari, "Effectiveness of emergency department patient services in terms of nurse competence, team coordination, and work motivation at Graha Juanda Hospital," *Harmoni Economics*, vol. 2, no. 3, pp. 192–204, 2025. doi: 10.70062/harmonieconomics.v2i3.316.
 33. T. Susilawati, D. Liana, and R. Anindita, "Impact of management commitment and safety culture on risk management through nurse involvement intervening," *IJHSB*, vol. 2, no. 3, pp. 25–33, 2025. doi: 10.62951/ijhsb.v2i3.499.
 34. R. Meiliana, B. Kusbandrijo, and A. I. Rochim, "Pengaruh pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien gawat darurat badan layanan umum daerah RSUD Balangan," *Sentri Jurnal Riset Ilmiah*, vol. 3, no. 4, pp. 2113–2125, 2024. doi: 10.55681/sentri.v3i4.2607.
 35. H. Na and A. Oakley, "Timeliness of diagnosis and treatment of cutaneous melanoma with dermatology–general practice–plastic surgery collaboration: are we meeting standards?," *Journal of Primary Health Care*, vol. 3, pp. 267–273, 2023. doi: 10.1071/hc23013.
 36. L. T. Mokoginta and H. M. Gunawan, "Analisis informasi of delays, doctor's performance, waiting time dan accessibility terhadap trust melalui patient satisfaction dan perceived quality of healthcare pada pasien di Unit Gawat Darurat RS Siloam Manado," *Jurnal Manajemen Bisnis dan Inovasi*, vol. 12, no. 2, pp. 863–881, 2025. doi: 10.35794/jmbi.v12i2.63179.
 37. S. Suyatno and K. Kusnanto, "The relationship of emergency installation service response time with patient satisfaction at Specialized Hospital Duren Sawit East Jakarta," *Hearty*, vol. 12, no. 4, pp. 720–726, 2024. doi: 10.32832/hearty.v12i4.16163.
 38. D. Wahyudi, A. Kusyairi, and R. E. Sulistyono, "The correlation between nurse response time and service quality and family satisfaction in the Emergency Unit," *Health and Technology Journal*, vol. 3, no. 1, pp. 48–56, 2025. doi: 10.53713/htechj.v3i1.308.